

# Prácticas de evaluación educativa de las entidades académicas de la UNAM

---



## Práctica Evaluación educativa de la gestión académica



## 01 Contexto Institucional

### Evaluación educativa de la gestión académica en la Facultad de Estudios Superiores Acatlán, Centro de Desarrollo Tecnológico.

Calidad del Servicio Departamento de Servicios de Cómputo

Se establece en 2013 como un acuerdo del comité interno de gestión de calidad que busca mejorar las prácticas y la calidad en el servicio a los usuarios del Centro de Desarrollo Tecnológico en su Departamento de Servicios de Cómputo

El Jefe del Departamento de Servicios de Cómputo decidió llevar a cabo la evaluación a fin de conocer las impresiones y necesidades de sus usuarios.

El responsable para la realización de la aplicación es personal del Departamento de Servicios de Cómputo (Desarrollador Web habilita encuesta y el Administrador de Base de Datos genera reportes)

Lic, Araceli Perez Palma- Jefa del Departamento

Profa. Miriam Hernandez Vargas – Administrador de Base de Datos Prof. Fernando Duarte López – Desarrollador Web



## 02 Características

Esta evaluación obedece a la necesidad que existe de documentar las mejores prácticas y calidad en el servicio a usuarios, conocer el nivel de satisfacción de los servicios que ofrece el Departamento de Servicios de Cómputo y en caso de ser necesario mejorarlos e identificar los servicios que requieren mejoras.

La encuesta se aplica en cada semestre en dos momentos: Segundo mes de haber iniciado el semestre y al final de mismo, duración de la encuesta 2 semanas para cada aplicación.



## 03 Método

Instrumento censal, se considera a todos los alumnos inscrito en el periodo lectivo evaluable al Departamento de Servicios de Cómputo.

El instrumento es una encuesta en línea, consta de seis preguntas de opción múltiple donde se evalúa el nivel de satisfacción (Pésimo, Malo, Regular, Bueno y Excelente) sobre las instalaciones, el equipo de cómputo, conexión a internet, conexión a RIU y atención del personal y una abierta (anónima para comentarios).

Se conservan por periodo lectivo los comentarios anónimos de usuarios que así lo deseen hacer.

La encuesta se aplica al momento de iniciar la sesión en los equipos de cómputo que se encuentran el Departamento de Servicios de Cómputo, no es obligatorio, la participación y las respuestas son anónimas, la duración es de 5 min máximo, el porcentaje de participación es del 20% aproximadamente.

Es un análisis cuantitativo, considerando el dato estadístico de moda, y se almacenan los datos en formato de Excel.

---



## 04 Resultados de la evaluación

Los resultados se entregan en archivo de Excel para que sean revisados por el Jefe del Departamento de Servicios de Cómputo y el Coordinador del Centro de Desarrollo Tecnológico en pleno de un comité interno de gestión de calidad y se reguardan en el servidor donde se concentran los históricos para que sean consultados, además los resultados se comentan con el personal que ofrece el servicio.

No se difunden de manera abierta, son discutidos en un comité interno de gestión de calidad del propio Centro.

---



## 05

### Usos de la evaluación

Durante el semestre se generar dos reportes que nos permiten saber el nivel de satisfacción del servicio al inicio y al final, esto permite comparar resultados para determinar nivel de satisfacción del servicio a favor o en contra e implementar soluciones.

---